



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
DISCIPLINA: MONOGRAFIA
ÁREA: RECURSOS HUMANOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR HOTELEIRO**

Priscila Quinan Mokdissi
20600812

PROFESSORA ORIENTADORA:
Carolina Lopes Araujo

Brasília, Junho de 2009

PRISCILA QUINAN MOKDISSI

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR HOTELEIRO**

Trabalho apresentado à Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito parcial para a obtenção ao grau de Bacharel em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

Profa. Carolina Lopes Araujo

Brasília, Junho de 2009

PRISCILA QUINAN MOKDISSI

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR HOTELEIRO**

Trabalho apresentado à Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito parcial para a obtenção ao grau de Bacharel em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

Banca Examinadora:

Prof. : Carolina Lopes Araujo
Orientadora

Prof. (a)
Examinador (a)

Prof. (a)
Examinador (a)

Dedicatória

À Tia Tais Louly Quinan, por toda amizade, carinho, e incentivo. Amo você.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele nada seria possível. Agradeço à minha família, todo amor e apoio. Em especial, agradeço à Professora Carolina Lopes Araujo a dedicação e paciência.

RESUMO

O intuito desta monografia foi verificar como o estresse no trabalho influencia a qualidade de vida no trabalho das camareiras no Carlton Hotel de Brasília. O objetivo geral do trabalho é verificar os efeitos do estresse sobre a qualidade de vida no trabalho. Assim sendo, foi feita uma pesquisa bibliográfica sobre os termos qualidade de vida no trabalho e estresse, identificando seus fatores e seus indicadores. Para complementar esta pesquisa, foram aplicados 17 questionários estruturados, com perguntas fechadas, na área de governança do Carlton Hotel. A metodologia utilizada nesta monografia é do tipo pesquisa exploratória qualitativa e quantitativa, pois os dados foram coletados de forma subjetiva, porém tratados de forma quantitativa, com fórmulas estatísticas para conhecer melhor a realidade em estudo. Por fim, pôde-se refletir sobre o significado de trabalho com qualidade de vida, dando ênfase no impacto dos fatores de estresse na vida humana.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Estresse no Trabalho, Camareiras, Carlton Hotel de Brasília.

Lista de Ilustrações

Figura 1. Hierarquia de necessidades de Maslow.....	13
Figura 2. Causas do estresse no trabalho.....	21
Quadro 1. Dois fatores de Herzberg.....	14
Quadro 2. Cretérios de Qualidade de Vida no Trabalho.....	18

Lista de Gráficos

GRÁFICO 1 – Turno das Camareiras do Carlton Hotel.....	38
GRÁFICO 2 – Idade das Camareiras do Carlton Hotel	38
GRÁFICO 3 – Tempo Trabalhando no Carlton Hotel	38
GRÁFICO 4 – Importância da Tarefa	39
GRÁFICO 5 – Reconhecimento do Trabalho	39
GRÁFICO 6 – Relacionamento com Colegas de Trabalho	39
GRÁFICO 7 – Criatividade	40
GRÁFICO 8 – Idéias Reconhecidas	40
GRÁFICO 9 – Exposição de Idéias ao Supervisor	40
GRÁFICO 10 – Relação com o Supervisor	41
GRÁFICO 11 – Treinamento	41
GRÁFICO 12 – Tempo para Tarefas.....	41
GRÁFICO 13 – Tempo de Descanso	42
GRÁFICO 14 – Equipamentos de Segurança	42
GRÁFICO 15 – Segurança do Emprego	42
GRÁFICO 16 – Benefícios	43
GRÁFICO 17 – Salário Adequado.....	43
GRÁFICO 18 – Valorização	43
GRÁFICO 19 – Cansaço e Desanimo	44
GRÁFICO 20 – Dores no Corpo.....	44
GRÁFICO 21 – Dores de Cabeça	44
GRÁFICO 21 – Formigamento no Corpo	45
GRÁFICO 22 – Auto- estima	45
GRÁFICO 23 – Tristeza e Angustia	45

GRÁFICO 24 – Ansiedade	46
GRÁFICO 25 – Raiva	46
GRÁFICO 26 – Perda de Memória.....	46
GRÁFICO 27 – Medo de Exposição.....	47
GRÁFICO 28 – Sentimento de Fuga	47
GRÁFICO 29 – Falta de Interesse	47
GRÁFICO 30 – Mudanças no Humor	48
GRÁFICO 31 – Concentração	48
GRÁFICO 32 – Pensamentos Negativos	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 EMBASAMENTO TEÓRICO.....	12
2.1 PRIMEIROS ESTUDOS SOBRE SATISFAÇÃO	13
2.1.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
2.1.1.1 INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	16
2.1.1.2 FATORES DETERMINANTES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	17
2.1.1.3 ETAPAS DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	19
2.1.1.4 PROGRAMAS DE BEM-ESTAR.....	19
2.1.2 ESTRESSE NO TRABALHO	20
2.1.2.1 FATORES DETERMINANTES DO ESTRESSE NO TRABALHO	21
2.1.2.2 MANIFESTAÇÕES DE ESTRESSE NO TRABALHO	22
2.1.2.3 PSICOPATOLOGIAS E PSICO- SOMATIZAÇÃO DO ESTRESSE	23
2.1.2.4 EUSTRESSE E DISTRESSE.....	24
2.1.3 ESTRESSE E CLIMA ORGANIZACIONAL	25
3 METODOLOGIA	26
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS.....	31
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	33
APÊNDICE B – TABULAÇÃO DOS DADOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	35
APÊNDICE C – TABULAÇÃO DOS DADOS DE ESTRESSE NO TRABALHO.....	37
APÊNDICE D – GRÁFICOS	38

1 INTRODUÇÃO

No início do século XXI as empresas se viram no meio de mudanças que alteraram não somente a forma de interação com o cliente, mas também a perspectiva dos clientes internos. Com a globalização e o excesso de informações no mercado, os clientes se tornaram mais exigentes e como isso, os administradores voltaram as atenções às pessoas que de fato executam as atividades dentro das empresas. Houve uma mudança na percepção das empresas de que os trabalhadores sem estresse, motivados e satisfeitos, se sentem integrados com a organização e com isso trabalham a seu favor.

Consequentemente, é possível afirmar que o bem estar e a qualidade de vida dos funcionários se tornaram uma preocupação para as organizações que buscam o sucesso dentro deste mercado globalizado.

O objetivo geral do presente trabalho é verificar os efeitos do estresse sobre a qualidade de vida no trabalho, particularmente no Carlton Hotel de Brasília.

Os objetivos específicos são:

- identificar manifestações de estresse no trabalho;
- apresentar indicadores de qualidade de vida no trabalho;
- detalhar o funcionamento dos "mecanismos" de estresses em indivíduos observados em ambientes organizacionais;
- verificar os principais fatores de estresse verificados pelos empregados;
- verificar os fatores determinantes de qualidade de vida;
- analisar as interferências da qualidade de vida no trabalho e do estresse no trabalho sobre o clima organizacional.

O problema de pesquisa questiona como o estresse no trabalho influencia a qualidade de vida no trabalho das camareiras do Carlton Hotel de Brasília?

O trabalho se justifica em três abordagens: acadêmico, aplicada e social. Em relação ao meio acadêmico serve para confrontar a teoria e a prática com o intuito de averiguar, na teoria, os indícios e manifestações de estresse e, na prática, como estes interferem na qualidade de vida no trabalho. Na área aplicada, o trabalho busca conhecer a forma como os funcionários lidam com o estresse nas organizações e como a qualidade de vida pode ser uma aliada para a organização

em geral. Na área social, serve para compreender as razões que levam ao estresse dos funcionários e o que estes consideram qualidade de vida no trabalho.

O tipo de pesquisa exploratória utilizada neste trabalho decorre da intenção de identificar os aspectos e fatores relacionados à qualidade de vida e estresse no trabalho. A pesquisa é qualitativa, pois apesar de tratar os dados com fórmulas estatísticas, estes foram coletados de forma subjetiva. Como técnica de coleta de dados foram utilizados dois questionários contendo 15 perguntas cada, estruturadas e fechadas, aplicado em um universo de pesquisa composto por 17 camareiras do Carlton Hotel.

Este trabalho está dividido em três partes. A primeira parte consiste em uma pesquisa bibliográfica, realizada por meio de livros, para coletar informações teóricas sobre os indicadores e fatores determinantes da qualidade de vida, bem como os fatores e manifestações de estresse no trabalho. A segunda parte contém a apresentação e discussão dos resultados dos questionários distribuídos. Na terceira parte do trabalho, as informações coletadas a partir dos resultados dos questionários são analisadas e comparadas com a análise da teoria.

2 EMBASAMENTO TEÓRICO

A constante mudança no mercado mundial exige mudanças também nas empresas. Kotler e Keller (2006) definem estas mudanças como avanços tecnológicos, globalização, aumento do poder do cliente, concorrência ampliada entre outras.

Durante a Era Industrial, a produção era em massa, ou seja, primeiro o produto era fabricado para depois adequá-lo ao cliente. Já na Era da Informação, os níveis de produção são mais precisos, isto é, primeiro é determinado o público interessado no produto para depois desenvolvê-lo (KOTLER; KELLER, 2006).

No início do século XXI, observa-se uma sobrecarga de dados, deveres e equipamentos que antes não existiam com esta proporção dentro das empresas. Estes avanços tecnológicos como a intranet e a internet facilitam a comunicação entre clientes e prestadores de serviços e permitem negociações em tempo real. Entretanto, estabelecem metas maiores para as empresas que querem se manter competitivas no mercado, e conseqüentemente, maiores metas também para seus funcionários (KOTLER & KELLER, 2006). Um exemplo são as tarefas que antes poderiam precisar de semanas para serem completadas, hoje com tantos veículos facilitadores, são concluídas com um tempo reduzido.

Com a velocidade das mudanças no mercado e o nível de qualidade exigido pelo consumidor, tornou-se um desafio para as empresas associar a qualidade de vida no trabalho e ao mesmo tempo acompanhar estas novas metas de produção.

Há tempos atrás o "fator humano" nas empresas era considerado como um problema para os gestores e para a produtividade (MAYO *apud* AKTOUF, 1996). Entretanto, Fernandes (1996) afirma que o homem é o elemento principal em qualquer negócio. Isto é, são os trabalhadores que de fato desenvolvem o produto ou serviço e por isso determinam a qualidade destes que é percebida pelo cliente.

Tsukamoto *apud* Fernandes (1996) ainda cita que o cliente não atinge um nível de satisfação maior do o nível de satisfação dos funcionários que fornecem os bens ou serviços. Por este e outros motivos surge a preocupação com a satisfação dos trabalhadores, e com isso é desenvolvida a questão nas empresas da qualidade de vida no trabalho.

2.1 Primeiros Estudos Sobre Satisfação

Os primeiros estudos sobre a satisfação do indivíduo no trabalho foram realizados por pesquisadores como: Maslow, Mc. Gregor, Herzberg, Alderfer e McClelland (RODRIGUES, 2001).

Maslow criou um quadro que representava uma hierarquia das cinco necessidades fundamentais do ser humano: auto-realização, estima, necessidades sociais, segurança e necessidades básicas (MAXIMIANO, 2008).

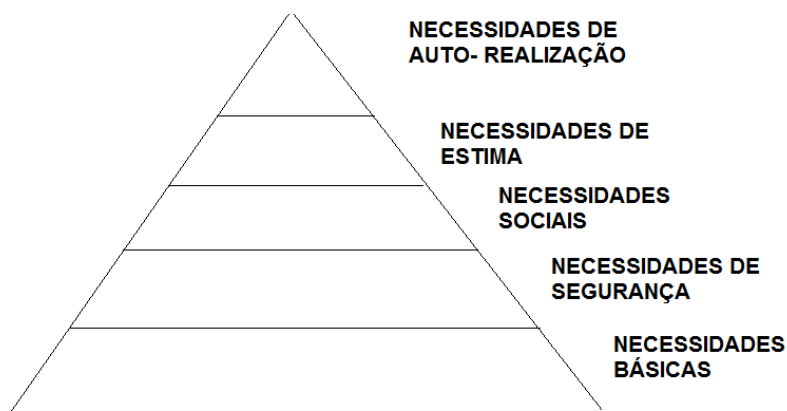


Figura1. Hierarquia de necessidades de Maslow
Fonte: Maximiano (2008, p.235)

Como representado na figura acima, as necessidades de qualquer nível precisam ser satisfeitas antes de qualquer manifestação do nível seguinte. Ou seja, as necessidades básicas ou fisiológicas que estão na base da pirâmide serão atendidas antes pelos trabalhadores do que as de segurança que estão no nível superior.

Maslow ainda acrescenta afirmando que as necessidades tanto de auto-realização como de sobrevivência podem ser supridas no ambiente de trabalho, mas isto depende das características das pessoas e da situação de trabalho (MAXIMIANO, 2008).

Já Alderfer resume as cinco necessidades essenciais de Maslow em três níveis: o existencial, o de relacionamento e o de crescimento (ADERFER *apud* RODRIGUES, 2001).

McClelland identificou as necessidades de poder, de associação e de realização (MCCLELLAND *apud* RODRIGUES, 2001).

McGregor já tem uma proposta diferente com relação ao homem e ao seu trabalho. Ele formula duas teorias, a teoria X e a teoria Y. Na teoria X o autor acredita que o trabalhador despreza seu trabalho e o evita sempre que possível, por isso o trabalho precisa ser sistemático com rotinas e supervisionado, sujeito a punições. Ele ainda afirma que o ser humano evita responsabilidades e prefere ser dirigido (MCGREGOR *apud* RODRIGUES, 2001 p. 41-42). Na teoria Y o trabalho não era visto como uma obrigação pelos funcionários, os trabalhadores buscavam mais responsabilidades e gostavam de trabalhar.

Herzberg afirma que tanto as condições de trabalho (iluminação, local, instrumentos, relação com chefe e colegas) como o próprio trabalho influenciam o desempenho do indivíduo, e assim criou a Teoria dos Dois Fatores (MAXIMIANO, 2008).

FATORES MOTIVACIONAIS OU INTRÍNSECOS	FATORES HIGIÊNICOS OU EXTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"> - TRABALHO EM SI. - REALIZAÇÃO DE ALGO IMPORTANTE. - EXERCÍCIO DA RESPONSABILIDADE. - POSSIBILIDADE DE APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO. 	<ul style="list-style-type: none"> - ESTILO DE LIDERANÇA. - RELAÇÕES PESSOAIS. - SALÁRIO. - POLÍTICAS DE ADMINISTRAÇÃO E DE RECURSOS HUMANOS. - CONDIÇÕES FÍSICAS E DE SEGURANÇA DO TRABALHO.

Quadro 1. Dois Fatores de Herzberg
FONTE: Maximiano (2008, p. 239)

De acordo com os estudos de Herzberg, somente os fatores intrínsecos produzem a satisfação com o trabalho (MAXIMIANO, 2008). Ou seja, para Herzberg o salário, as relações com os colegas e o chefe, as políticas da empresa e o seu estilo de liderança, sozinhos não proporcionam satisfação aos funcionários. Porém estes fatores influenciam na satisfação com as condições no qual o trabalho esta sendo realizado (MAXIMIANO, 2008).

Estes estudiosos começaram a perceber o ser humano de uma forma inovadora e chegaram a conclusões completamente diferentes das vistas no passado. Um exemplo seria Herzberg que ao contrário de Taylor afirma que o salário alto não garante maior satisfação ou produtividade (MAXIMIANO, 2008).

Apesar destes estudos de motivação e satisfação dos funcionários, um dos maiores desafios dos gerentes de recursos humanos e dos administradores até os dias de hoje continua sendo aumentar a produtividade sem ultrapassar os limites do ser humano e ao mesmo tempo buscando o seu bem-estar. De acordo com Fernandes (1996) a qualidade de vida no trabalho pode elevar o nível de satisfação dos funcionários, pois ao reestruturar o trabalho dentro das empresas, a qualidade de vida no trabalho também aumenta o envolvimento do funcionário com o seu trabalho.

2.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavenato (1999) argumenta que para se alcançar uma maior qualidade no trabalho e produtividade é necessário manter os funcionários motivados e para isso simultaneamente deve-se ter qualidade de vida no trabalho. O autor ainda diz que não é possível satisfazer o cliente externo se o cliente interno não estiver satisfeito. Isto é, o cliente interno, ou o funcionário, é quem executa e entrega o produto ou serviço e por meio de seu desempenho os clientes irão mensurar a qualidade oferecida pela empresa.

Louis Davis (*apud* CHIAVENATO, 1999), na década de 1970, defendeu que o significado de qualidade de vida no trabalho é a conscientização da saúde e bem-estar dos funcionários durante a execução de seus deveres.

Desta forma o bem-estar e o estilo de vida dos funcionários passaram a ser também preocupações das empresas. De acordo com Limongi-França (2003), a maior causa de mortalidade pública está relacionada com os maus hábitos de estilo de vida e a má administração do estresse. Segundo a autora, um dos fatores que leva a este estilo de vida precário é a falta de informação.

Desta maneira de acordo com Chiavenato (1999), as empresas também estão fazendo o papel de educadoras para incentivarem seus funcionários a obterem hábitos considerados saudáveis, o que consequentemente reduz gastos com saúde dentro da empresa.

Chiavenato (1999) argumenta que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho também está relacionado aos aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho.

Alguns autores como Hackman e Oldhan (*apud* CHIAVENATO, 1999) associam a Qualidade de Vida no Trabalho com as dimensões dos cargos. De acordo com estes autores os cargos produzem estados psicológicos críticos onde geram resultados pessoais e no trabalho. Por exemplo, o trabalhador com um cargo alienado, que não o realiza do início ao fim, dificulta a percepção da sua importância dentro da organização.

Fernandes (1996) procura direcionar o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho como uma necessidade das empresas de tornarem o dia-a-dia dos trabalhadores, em uma atividade satisfatória onde esses trabalhadores aumentassem a produtividade.

Já para Carneiro (*apud* FERNANDES, 1996), Qualidade de Vida no Trabalho é entender as necessidades e opiniões das pessoas para se absorver o máximo de suas potencialidades. Sendo que ouvir as pessoas é interessar por elas, buscar o sentido daquilo que elas querem é escutar o que elas pensam e desejam. Já absorver suas potencialidades seria criar condições adequadas para as pessoas desenvolverem seus trabalhos nas organizações.

Para Nadler e Lawler (*apud* FERNANDES, 1996), Qualidade de Vida no Trabalho é definida como uma maneira de pensar das pessoas, no trabalho e nas organizações. Esses autores ainda colocam que é preciso preocupar com o impacto do trabalho sobre os trabalhadores tanto quanto com a eficácia da organização.

2.1.1.1 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavenato (1999) afirma que sem a qualidade de vida dentro da organização, surgirão problemas como a alienação e insatisfação do empregado, declínio da produtividade, roubo, sabotagem, e até mesmo má vontade. Por outro lado, ele completa afirmando que com a qualidade de vida se estabelece um clima organizacional benéfico à empresa, com respeito, confiança, maior contribuição dos funcionários, entre outros.

A qualidade de vida agrega aspectos intrínsecos e extrínsecos do cargo, afetando o comportamento dos funcionários, sua produtividade, atitudes, motivação, sua capacidade de adaptação as mudanças, criatividade e inovação (CHIAVENATO, 1999). Ou seja, se o contexto ou o conteúdo do cargo não forem adequados ao

funcionário ele poderá desenvolver atitudes de má aceitação dentro da empresa, resistência a mudança ou normas, baixa produtividade entre outras atitudes.

2.1.1.2 Fatores Determinantes de Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavento (1999) argumenta que para se ter qualidade de vida no trabalho é necessária a realização de certos fatores como a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro do grupo e da organização, o ambiente psicológico e físico, a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar.

No modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawler (*apud* CHIAVENATO, 1999) alguns aspectos devem ser atingidos para haver uma melhora na qualidade de vida no trabalho. O primeiro aspecto para esta melhora é a participação dos funcionários nas decisões. Em segundo lugar o enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho. Em seguida deve se pensar em alternativas de recompensas com a melhora do clima organizacional em mente. Outro aspecto seria a melhora do ambiente físico no trabalho.

Outro modelo de Qualidade de Vida no Trabalho é o de Walton (*apud* FERNANDES, 1996) que conceitua oito critérios de Qualidade de Vida no trabalho para as organizações.

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia Autocontrole relativo Qualidade múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço social

5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Segurança de emprego
6. CONSTITUCIONALISMO	<ul style="list-style-type: none"> Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	<ul style="list-style-type: none"> Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	<ul style="list-style-type: none"> Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Quadro 2. Critérios de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: FERNANDES (1996, p.48)

Já o modelo de QVT de Hackman e Oldhan (*apud* CHIAVENATO, 1999) trás a idéia de que as dimensões dos cargos, quando satisfeitos, levam a uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho. Para isto os cargos devem ter em primeiro lugar variedade de habilidades, ou seja, requerer do funcionário o que ele pode fornecer envolvendo suas diferentes competências (HACKMAN & OLDHAN *apud* CHIAVENATO, 1999).

Em seguida deve-se ter uma identidade da tarefa, ou seja, o profissional tem a necessidade de se sentir parte da tarefa desde o início até o final. Cada tarefa também deve ter um significado para o trabalhador, isto é, o funcionário precisa identificar como o seu trabalho ou tarefa influência no trabalho dos outros funcionários (HACKMAN & OLDHAN *apud* CHIAVENATO, 1999).

O funcionário também deve ter autonomia no seu trabalho e administrar suas responsabilidades com independência. A tarefa também deve propiciar informações de retorno para o funcionário de maneira que possa ser feito posteriormente uma auto-avaliação, ou seja, uma retroação do próprio trabalho (HACKMAN & OLDHAN *apud* CHIAVENATO, 1999).

Deve existir também uma retroação extrínseca, onde os supervisores ou clientes consigam avaliar o retorno do trabalho do funcionário. E por último, a tarefa

deve propiciar um inter-relacionamento entre clientes internos e externos (HACKMAN & OLDHAN *apud* CHIAVENATO, 1999).

2.1.1.3 Etapas do Processo de Implantação da Qualidade de Vida no Trabalho

Existem cinco etapas que as empresas devem passar para implementar programas de Qualidade de Vida no Trabalho. As etapas são: sensibilização, preparação, diagnóstico, concepção e implantação do projeto e avaliação e difusão (JOHNSTON; ALEXANDER & ROBIN *apud* FERNANDES, 1996).

Na fase de sensibilização, membros da organização discutem a situação do funcionário diante de seu trabalho dentro da organização, e em seguida, buscam melhorias. Já na fase de preparação é designada uma equipe de projetos para o programa assim como os equipamentos ou instrumentos que serão necessários. Em seguida é feito um diagnóstico onde dados sobre a satisfação dos funcionários e as condições de trabalho são coletadas (JOHNSTON; ALEXANDER & ROBIN *apud* FERNANDES, 1996).

Na fase seguinte de concepção e implantação do projeto, é estabelecido um cronograma de implantação das mudanças, dando prioridade às condições consideradas de maior urgência. Estas mudanças podem ser: uma nova organização do trabalho, novas tecnologias ou equipamentos, novos métodos de supervisão e gestão, novos treinamentos, novas formas de remuneração, remanejamento, e mudanças no ambiente físico (JOHNSTON; ALEXANDER & ROBIN *apud* FERNANDES, 1996).

A etapa final de avaliação e difusão determinará se as mudanças serão realmente utilizadas e em que setores, com base nas fontes pesquisadas anteriormente (JOHNSTON; ALEXANDER & ROBIN *apud* FERNANDES, 1996).

2.1.1.4 Programas de Bem-estar

Segundo Chiavenato (1999), empresas investem em programas de bem-estar dos funcionários, procurando mudar seu estilo de vida dentro e fora da empresa, para reduzir custos elevados de saúde. Segundo o autor, geralmente existem três componentes nestes programas.

O primeiro componente é orientar os funcionários a identificar seus potenciais riscos de saúde. Ou seja, de acordo com seu estilo de vida e padrão de saúde dentro e fora da empresa. Em segundo lugar estes programas de bem-estar educam os funcionários sobre eventuais doenças ou riscos de saúde. Em terceiro lugar eles incentivam os funcionários a procurarem um estilo de vida mais adequado e saudável, isto é, orientando sobre exercícios físicos, boa alimentação, entre outros (CHIAVENATO, 1999).

2.1.2 Estresse no Trabalho

Em vista a grande necessidade de uma alta produção associada a altos desempenhos requeridos pelas empresas em função dos clientes, cada vez mais exigentes, gerou uma sobrecarga nos trabalhadores. Essa sobrecarga bem como prazos para terminar tarefas ou atender uma demanda aumentada no mercado pode gerar um comportamento de fuga ou luta que se denomina estresse (CARDOSO, 2001).

Porém estresse não é ansiedade, ansiedade é quando o ser humano se coloca diante de uma situação perigosa e constrói um sentimento de apreensão. (KAPLAN; SADOCK, 1993 *apud* FIORELLI, 2007). Mas, segundo Cardoso (2001), a ansiedade é um sintoma do estresse.

De acordo com Albert e Urrahy (*apud* FIORELLI, 2007), estresse pode aparecer a partir de estímulos físicos ou emocionais, que alteram o bem-estar das pessoas causando distúrbios agudos ou crônicos. Ou seja, desta maneira o estresse pode estar relacionado com atividades cotidianas, seja no lar, trabalho, no trânsito e, até no lazer.

Rio (1996) define estresse como uma reação do organismo do ser humano, que requer ferramentas para se adequar ou ajustar a mudança e pressões, internas ou externas, concretas ou imaginárias. Como definido pelo autor, o estresse pode ser provocado por estímulos imaginários, ou seja, um simples olhar ou gesto mal interpretado pelo funcionário pode ser um causador de estresse.

Ainda de acordo com Richard Lazarus (*apud* Lipp, 1998), a maneira como as pessoas interpretam um fato pode gerar estresse, e por isso, esta interpretação é considerada mais importante do que o fato em si. Ou seja, o fator estressante pode

não estar correspondendo com a realidade, mas sim a importância que a pessoa dá ao fato.

Carvalho (2008) acrescenta afirmando que estresse é qualquer tipo de pressão levando à pessoa a falta de equilíbrio ou estabilidade.

Cardoso (2001) alerta que quando o estresse atinge níveis alarmantes, são observadas manifestações somáticas, orgânicas e psicológicas. Assim, a qualidade de vida e a produtividade começam a decair.

2.1.2.1 Fatores Determinantes de Estresse no Trabalho

Um dos cenários que mais proporcionam o estresse é o trabalho do indivíduo, pois ele está diante de diferentes expectativas e dos mais variados interesses demandantes pela energia física, mental e psicológica (FIORELLI, 2007).

De acordo com Fiorelli (2007), as causas do estresse no trabalho surgem a partir de tarefas, relações interpessoais, processos e normas.

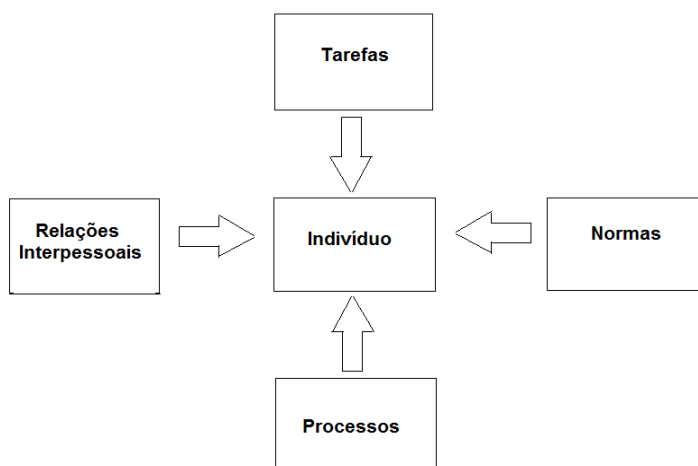


Figura 2- Causas do Estresse no Trabalho
Fonte: Fiorelli (2007, p.282)

Na figura acima, as tarefas causam um estresse relacionado à competência técnica (FIORELLI, 2007). De acordo com o desenvolvimento da tecnologia, novos equipamentos têm surgido a cada dia, o que desencadeia nos profissionais um sentimento de necessidade de acompanhamento desta evolução, para que se sintam aceitos e competentes dentro desses novos contextos. Consequentemente,

essa pressão provoca o sentimento de frustração, uma vez que é impossível essa atualização automática diária.

Esse processo de necessidade atualização diária e de sobrecarga de afazeres desenvolvem uma percepção do trabalhador de perda de domínio do procedimento (FIORELLI, 2007). Com esta constante mudança nas tarefas dos trabalhadores, é desencadeado sentimentos de incerteza, ansiedade e insegurança nos funcionários. Por isso, surge aí a importância de um treinamento adequado, pois segundo Fiorelli (2007), a falta ou deficiência de um treinamento adequado provoca estresse.

A respeito das normas, provocadoras de estresse, Fiorelli (2007) inclui as instruções, regulamentos, políticas, diretrizes, formais ou não formais, dentro da empresa. Muitas vezes essas políticas empresariais não são compatíveis com o pensamento e valores dos trabalhadores, podendo gerar conflito e provocar estresse. Normas que exigem qualidade, mas também cumprir prazos apertados gera estresse (FIORELLI, 2007).

Albert e Ururahy (*apud* FIORELLI, 2007) indicam que a causa central do estresse no trabalho são os conflitos entre funcionários. Fiorelli (2007) ainda cita fatores que agravam esses conflitos. Os fatores são: insuficiência de treinamento que gera funcionários ansiosos, falta de comunicação adequada, líderes e supervisores despreparados para conduzir as atividades, interesses pessoais conflitantes.

Cardoso (2001) acrescenta afirmando que mudanças no trabalho como demissões, alterações nas tarefas e desentendimentos entre os funcionários são fatores determinantes do estresse.

De acordo com Carvalhal (2008) outros fatores como ambiente físico, viagens de negócios, tecnologia e pressões como prazos apertados também são fatores que levam ao estresse do funcionário.

2.1.2.2 Manifestações de Estresse no Trabalho

Lipp (1999) afirma que as manifestações do estresse podem ser físicas ou psíquicas. Os sintomas físicos mais comuns são: dor de estômago, tensão muscular, formigamento das extremidades, problemas com a memória, aparecimento de problemas dermatológicos, hipertensão arterial, e cansaço constante (LIPP, 1999).

Já os sintomas psicológicos podem apresentar como ansiedade, tensão, angústia, dificuldades interpessoais, falta de auto-estima, preocupação excessiva, medo, indecisão, sentimentos de raiva, aumento nos cigarros, álcool, ou drogas, emotividade e choro fácil e, ainda, tristeza constante (CARDOSO, 2001).

O funcionário estressado pode ter medo ou cautela ao se expor (FIORELLI, 2007). Situação na qual o trabalhador faz um mecanismo de fuga e ou esquiva quando ele se sente observado.

Carvalho (2008) ainda afirma a existência de sintomas racionais causados pelo estresse, são eles: esquecimento, perda de concentração, dificuldade de tomar decisão, perda de criatividade, desorganização, falta de interesse, confusão, deterioração para cálculos matemáticos, pessimismo, percepção negativa e pensamentos negativos. O funcionário deve estar sempre atento a reações como: irritabilidade, raiva e violência, mudança no humor, ansiedade e depressão (CARVALHAL, 2008).

2.1.2.3 Psicopatologias e Psico- somatização do Estresse

Psicopatologia é o estudo dos processos psíquicos a partir do desencadeamento do sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI & JAYET, 1994). Os autores afirmam que psicopatologia do trabalho acontece quando o indivíduo se questiona dentro da realidade de seu trabalho e passa a avaliar seus processos psíquicos.

Um desafio encontrado durante a evolução dos estudos de psicopatologia do trabalho é que os antigos documentos científicos eram orientados à medicina do trabalho e não à doenças mentais. Com a ampliação dos estudos sobre o estresse, se ampliou também o campo de pesquisa de psicopatologias no trabalho (CHANLAT, 1996).

Na busca da definição da psicopatologia no trabalho se busca a definição de normalidade no trabalho, ou seja, o que seria o equilíbrio psíquico dos trabalhadores na situação de trabalho (CHANLAT, 1996). O autor confirmou que a causa do abalo deste equilíbrio psíquico entre os funcionários são as pressões do trabalho que prejudicam a saúde mental.

De acordo com Chanlat (1996) existe uma saúde somática que é alterada de acordo com o ambiente físico da empresa, as condições químicas do ambiente, e

biológicas. No ambiente físico, distúrbios como ruídos, temperatura, vibrações entre outros podem afetar o trabalhador. As condições químicas podem ser poeiras e vapores encontrados no ambiente de trabalho. Já as condições biológicas referem-se aos vírus, bactérias e fungos.

2.1.2.4 Eustresse e Distresse

O termo estresse caiu no dito popular como um sintoma negativo. Entretanto como o estresse está relacionado às atividades diárias do ser humano, nem sempre ele é considerado um fator ruim. De acordo como Lipp (2001), é necessário ter certo nível de estresse para se viver a demanda do dia-a-dia. Ou seja, o estresse muitas vezes é o fator que impulsiona ou induz as pessoas a realizarem ou progredirem no seu trabalho. Desta maneira o estresse pode ser positivo quando se torna uma fonte de incentivo para atividades cotidianas.

De acordo com Cardoso (2001) o termo eutress é dado ao estresse necessário e positivo para o ser humano, que traz ânimo para a vida e para o trabalho. O estresse negativo que provoca um desequilíbrio nas emoções das pessoas, Cardoso (2001) nomeia de distresse.

Rio (1996) defende que o estresse quando administrado com um estilo de vida saudável propicia um combustível para nossas intenções e ações. Rio (1996) ainda afirma que a excelência pessoal se constrói a partir deste estresse. Em outras palavras, sem este incentivo não teríamos expectativas de maior qualidade de vida ou até mesmo de qualidade no trabalho.

Carvalho (2008) completa afirmando que uma dose baixa de estresse propicia saúde e capacidade produtiva e as características deste estresse positivo são: aumento da vitalidade, manutenção do entusiasmo, do otimismo, disposição física, entre outras. Segundo Carvalho (2008) o estresse pode deixar a pessoa mais cautelosa em relação a situações de ameaça ou risco.

Cardoso (2001) afirma que para evitar o distress, os trabalhadores devem escolher atividades nas quais se identificam e saber organizá-las. Fora do ambiente de trabalho, as pessoas também devem procurar seu bem-estar com atividades físicas e algum hobby.

2.1.3 ESTRESSE E CLIMA ORGANIZACIONAL

Clima organizacional são as características que diferenciam uma organização das outras e influenciam no comportamento de seus funcionários ao longo de um período (FOREHAND & GILMER *apud* PALACIOS, 2002).

Para Tagiuri e Litwin (*apud* COELHO, 2004), clima organizacional é a realidade percebida pelos funcionários das características e valores da organização, podendo alterar o comportamento de seus trabalhadores.

De acordo com Palacios (2002), são os próprios funcionários que determinam este clima organizacional através de suas percepções da organização, sendo elas coerentes a realidade ou não.

Michaela, Lukaszewski e Allegrante (*apud* COELHO, 2004) concordam com Palacios (2002) reiterando que clima organizacional envolve a percepção dos funcionários e acrescenta que esta percepção envolve dimensões dentro das organizações como a comunicação, motivação, crenças, valores, liderança, reconhecimento, entre outras. Por isso, o clima organizacional pode ser um intercessor dos sintomas de estresse dentro das organizações por envolver todos os seus membros (MICHAELA; LUKASZEWSKI & ALLEGRANTE, 1995 *apud* COELHO, 2004).

Coelho (2004) ainda acrescenta que o estresse no trabalho se manifesta quando há uma má percepção do funcionário do clima organizacional e dimensões da empresa. Pois, de acordo com Palacios (2002), as percepções do clima organizacional são compartilhadas entre os trabalhadores e definem padrões de ação ou modos de agir.

Palacios (2002) também conclui que o clima organizacional passa a ser de âmbito emocional, pois contém um fator psicológico para cada membro e por isso, de acordo com o clima organizacional, o estresse pode ser manifestado.

Desta maneira, como o clima organizacional interfere na relação indivíduo-organização, a empresa deve tentar minimizar os fatores estressantes com o auxílio de seus membros.

3 METODOLOGIA

A presente monografia caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, pois busca identificar aspectos relacionados à Qualidade de Vida e ao Estresse no ambiente profissional do Carlton Hotel (VERGARA, 2000).

Quanto aos meios da pesquisa, esta se propõe como um estudo de caso. A pesquisa qualifica-se como estudo de caso, pois foi realizada na empresa Carlton Hotel, com caráter de profundidade e detalhamento (VERGARA, 2000).

Como técnica de coleta de dados, foram utilizadas a pesquisa de campo, quando foram buscadas informações sobre a realidade pesquisada diretamente na empresa em estudo e a aplicação de questionário. Contou-se, ainda, com a pesquisa bibliográfica para dar embasamento conceitual e teórico as discussões e análises apresentadas neste estudo.

A natureza dos dados coletados é qualitativa, por isso apesar de utilizar fórmulas estatísticas no tratamento dos dados coletados, o caráter da pesquisa é qualitativo. (VERGARA, 2000).

O universo pesquisado foi o setor de governança do Carlton Hotel. O universo foi analisado em sua totalidade de forma que não houve amostragem. A pesquisa foi realizada com as camareiras do Carlton Hotel, um total de 17 mulheres, com idades variando entre 30 e 50 anos. Estas mulheres estão em média 6 a 15 anos na empresa, recebendo uma remuneração média de R\$ 870,00, com o nível de escolaridade fundamental.

Foram distribuídos dois questionários do tipo estruturados, porque apresentam questões por escrito e do tipo que o respondente escolhe a alternativa que lhe parece adequada diante das demais apresentadas (VERGARA, 2000).

A aplicação destes questionários ocorreu no dia 27 de maio, às 15:00 horas, período onde há troca entre os turnos da manhã e da tarde, no Carlton Hotel. Inicialmente foi realizado um pré- teste em duas pessoas para a validação dos questionários e a verificação da clareza das perguntas.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para averiguar como o estresse no trabalho influencia na qualidade de vida no trabalho foram aplicados questionários as 17 camareiras do Carlton Hotel. Optou-se por estudar as camareiras do setor de governança do hotel pois o seu trabalho não é sempre reconhecido pelos clientes, chamando a atenção somente quando ele é mal feito. O hotel onde o estudo de caso foi realizado é uma empresa familiar com 145 funcionários, localizado no Setor Hoteleiro Sul, Quadra 05, Bloco G, no Distrito Federal.

A partir das respostas obtidas pelas camareiras, foram elaborados gráficos de cada pergunta que estão no apêndice D. De acordo com o Gráfico 3, 63% das camareiras estão trabalhando no Carlton Hotel em média 6 a 15 anos, sendo que 94% destas mulheres trabalham durante o turno da manhã. As camareiras têm em média 30 a 50 anos, assim como mostra o gráfico 2 no apêndice.

De acordo com os gráficos 1 e 2, 10 das 17 das camareiras concordam que seu trabalho é importante para o hotel e 14 das 17 mulheres acham que seu trabalho é reconhecido quando bem feito.

A maioria das camareiras afirmam que construíram um bom relacionamento com as colegas bem como com seu supervisor, porém somente 9 das 17 camareiras questionadas sentem que é possível expor suas idéias a este supervisor.

Quando questionadas sobre a apresentação de suas idéias dentro da empresa, somente 6 entre as 17 respondentes concordaram que as suas idéias são reconhecidas e 6 camareiras responderam que existe espaço dentro da empresa para expressar sua criatividade.

As camareiras responderam em, sua maioria, que o treinamento oferecido pela empresa para realizarem suas tarefas foi adequado, e que o tempo para cumpri-las também é adequado, não se sentindo assim pressionadas. Quando questionadas sobre seu tempo de descanso 9 entre as 17 camareiras responderam que o tempo é adequado de acordo com as horas trabalhadas.

Foi questionado se os equipamentos de segurança oferecidos pelo hotel são adequados para as tarefas das camareiras e 11 mulheres responderam que eles são. Porém a maioria das respondentes discordam que se elas machucarem durante o trabalho, o hotel proporcionará uma ajuda ou benefício adequado.

Além da segurança física no ambiente de trabalho das camareiras, também foi questionada a segurança destas com relação ao seu emprego. Sendo assim, 10 mulheres responderam que se elas fizerem o seu trabalho bem feito, o seu trabalho estará seguro.

Quando questionadas sobre o seu salário, 8 das 17 camareiras concordaram que o seu salário é adequado ao seu trabalho, e 10 entre 17 responderam que se sentem valorizadas da mesma maneira que suas colegas.

A segunda parte do questionário abordou perguntas sobre as manifestações do estresse no trabalho, tanto físicas como psíquicas. Quando abordadas sobre a frequência do cansaço e desânimo no trabalho, a maioria das camareiras responderam que raramente ou nunca se sentem desta forma.

Quanto a dores no corpo como tensão muscular, 5 entre 17 questionadas responderam raramente têm estes sintomas, porém 4 camareiras responderam que sentem dores frequentemente. A maioria das mulheres respondeu que nunca ou raramente sentem dores de cabeça e formigamento no corpo.

Quanto às questões psíquicas, foi questionado sobre a auto-estima e 14 entre as 17 camareiras afirmaram que nunca se sentiram com falta desta. A maioria das mulheres respondeu que nunca ou raramente sentem tristeza e angústia.

Foi questionado se as camareiras sentem ansiedade e 6 responderam que raramente se sentem desta forma, somente 2 responderam que sempre são ansiosas. Entre as camareiras, 10 responderam que nunca sentem raiva, e 13 responderam que nunca presenciam perda de memória.

Quando questionadas sobre o medo de se expor, 8 marcaram que nunca têm este medo e 5 marcaram que isto acontece raramente. Foi questionado sobre o sentimento de fuga em determinadas situações e para esta questão 9 entre as 17 mulheres responderam que nunca têm esta vontade de fugir.

Treze camareiras responderam que nunca sente falta de interesse, e quinze destas afirmaram que nunca perceberam mudanças de humor. Doze camareiras responderam que não sentem dificuldades de concentração e quinze alegaram que não tem pensamentos negativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o mercado cada vez mais competitivo e em constantes mudanças, o fator humano nas empresas se tornou um forte ativo para as empresas se manterem no mercado. Manter os funcionários motivados, satisfeitos e produtivos se tornou um desafio para as organizações. Empresas que proporcionam Qualidade de Vida no Trabalho aos seus funcionários se preocupam com o bem-estar não somente físico, mas também psíquico de seus clientes internos. Um dos distúrbios psíquico mais comentado deste século é o estresse, por isso resolveu-se compreender com que o estresse no trabalho influencia a qualidade de vida no trabalho.

Para analisar esta influência foi escolhida a área de governança do Carlton Hotel. As tarefas das camareiras em um hotel são de extrema importância e muitas vezes não são reconhecidas ou recompensadas de maneira adequada. Além disso, as condições do ambiente físico onde estas mulheres trabalham está sujeito a alterações químicas e biológicas como poeiras e vapores. Por estas razões, esta área poderia ser considerada de baixa qualidade de vida no trabalho por parte das funcionárias.

A pergunta proposta no início do trabalho é: como o estresse influencia na qualidade de vida no trabalho? Para respondê-la procurou-se identificar os indícios físicos e psíquicos do estresse no trabalho, bem como as manifestações de qualidade de vida no trabalho.

Entretanto, após a coleta de dados, realizada por meio dos questionários, verificou-se que a maioria das camareiras não apresenta os sintomas físicos e psíquicos do estresse no trabalho. Em relação à qualidade de vida no trabalho, as funcionárias afirmam que sentem que seu trabalho é reconhecido e importante para o hotel, porém a maioria se queixa dos benefícios e atitude do hotel quando alguma camareira se machuca.

Por não apresentarem estes indícios ou sintomas de estresse no trabalho na governança do Carlton Hotel, não foi possível constatar se o estresse influencia ou não na qualidade de vida no trabalho. Assim supõe-se que para obter uma resposta efetiva, seria necessário aplicar os questionários em outras áreas do hotel ou em outras empresas onde os funcionários apresentam sintomas de estresse.

Uma sugestão para trabalhos futuros seria verificar a qualidade de vida e o estresse no trabalho dos funcionários que trabalham face a face com os clientes, como na área de recepção de um hotel.

As limitações deste trabalho foram em relação à coleta dos dados dos questionários. Foi importante verificar um horário para a distribuição dos questionários em que não fosse afetada a rotina das tarefas das camareiras ou o seu horário de descanso, e ao mesmo tempo, atendendo aos dois turnos.

REFERÊNCIAS

- AKTOUF, Omar. *A Administração entre a Tradição e a Renovação*. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- CARDOSO, Álvaro. *Stress no Trabalho: Uma Abordagem Pessoal e Empresarial*. 2 ed. Rio de Janeiro: Livraria e Editora Revinter Ltda, 2001.
- CARVALHAL, Celia Regina. *Como Lidar com o Estresse e o Gerenciamento de Projetos*. 1 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- CHANLAT, Jean- François. *O Indivíduo na Organização: dimensões esquecidas*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 1 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- COELHO, Cristina Lúcia Maia. Clima Organizacional e stress numa empresa de comércio varejista. *Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho*, Florianópolis, Santa Catarina, v. 4, n. 1, p.11-36, janeiro/junho, 2004.
- DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. *Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar*. 3. ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FIORELLI, José Osmir. *Psicologia para Administradores: integrando teoria e prática*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- KEILER, Kevin Lane; KOTLER, Philip. *Administração de Marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Qualidade de Vida no Trabalho- QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. *O Stress Está Dentro de Você*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2001.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Introdução à Administração*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- PALACIOS, Katia Elizabeth Puente. Abordagens Teóricas e Dimensões Empíricas do Conceito de Clima Organizacional. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 37, n. 3, p.96-104, julho/ setembro 2002.
- RIO, Rodrigo Pires do. *O Fascínio do Stress*. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya ED., 1996.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. *Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial*. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes Ltda, 1994.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

IDADE: TEMPO NA EMPRESA:

TURNO:

Perguntas	Nunca	Raramente	Normalmente	Frequentemente	Sempre	Não se aplica
1. Sinto muito cansaço e desânimo.						
2. Sinto dores no corpo como tensão muscular.						
3. Tenho dores de cabeça.						
4. Sinto formigamento no corpo.						
5. Tenho falta de auto-estima.						
6. Sinto tristeza e angústia.						
7. Tenho ansiedade.						
8. Tenho raiva.						
9. Tenho perda de memória.						
10. Tenho medo de me expor.						
11. Sinto vontade de fugir de certas situações.						
12. Tenho falta de interesse.						
13. Tenho mudanças de humor.						
14. Tenho dificuldade de concentração.						
15. Tenho pensamentos negativos.						

Perguntas	Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo, Nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não se Aplica
1. Sinto que minha tarefa é de importância para o hotel.						
2. Sinto que as pessoas reconhecem quando meu trabalho é bem feito.						
3. Tenho um relacionamento bom com as minhas colegas.						
4. Tenho oportunidade de expressar minha criatividade no meu trabalho.						
5. Minhas idéias são escutadas dentro da empresa.						
6. Sinto que posso conversar e expor minhas idéias ao meu supervisor.						
7. Tenho um bom relacionamento com meu supervisor.						
8. O treinamento oferecido pela empresa foi adequado para as minhas tarefas.						
9. Sinto pressionada para cumprir minhas tarefas a tempo.						
10. Meu tempo de descanso é adequado de acordo com as horas que trabalho.						
11. Tenho equipamentos de segurança como luvas e mascaras para me proteger do ambiente de trabalho.						
12. Sinto segurança de que se eu fizer um trabalho bem feito, meu emprego estará seguro.						
13. Se eu me machucar no trabalho a empresa terá programas de benefícios para me ajudar.						
14. O meu salário corresponde adequadamente ao meu trabalho						
15. Eu me sinto valorizado na mesma proporção que meus colegas de trabalho						

Questionário 1- Qualidade de Vida e Estresse no Trabalho

Fonte: Questionário aplicado pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

APÊNDICE B – TABULAÇÃO DOS DADOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

	1	2	3	4	5	0	100
PERGUNTAS	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo, nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não se aplica	sem resposta
1. Sinto que minha tarefa é de importância para o hotel.	1	0	1	5	10	0	0
2. Sinto que as pessoas reconhecem quando o meu trabalho é bem feito.	2	0	1	7	7	0	0
3. Tenho um relacionamento bom com as minhas colegas.	1	0	2	7	7	0	0
4. Tenho oportunidade de expressar minha criatividade no meu trabalho.	1	1	4	6	4	0	1
5. Minhas idéias são escutadas dentro da empresa.	2	0	4	6	4	0	1
6. Sinto que posso conversar e expor minhas idéias ao meu supervisor.	1	0	2	9	5	0	0
7. Tenho um bom relacionamento com o meu supervisor.	1	0	0	8	6	0	2
8. O treinamento oferecido pela empresa foi adequado para as minhas tarefas.	1	0	0	9	6	1	0
9. Sinto pressionada para cumprir minhas tarefas a tempo.	6	7	3	0	0	1	0
10. Meu tempo de descanso é adequado de acordo com as horas que trabalho.	0	3	1	9	3	0	1
11. Tenho equipamentos de segurança como luvas e máscaras para me proteger do ambiente de trabalho.	0	0	2	11	4	0	0
12. Sinto segurança de que se eu fizer o meu trabalho bem feito, meu emprego estará seguro.	1	0	1	10	4	1	0
13. Se eu me machucar no trabalho a empresa terá programas de benefícios para me	4	8	2	1	1	1	0

ajudar.							
14. O meu salário corresponde adequadamente ao meu trabalho.	0	2	4	8	2	0	1
15. Eu me sinto valorizado na mesma proporção que meus colegas de trabalho.	1	0	3	10	3	0	0

Tabulação 1 – Dados Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Questionário aplicado pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

APÊNDICE C – TABULAÇÃO DOS DADOS DE ESTRESSE NO TRABALHO

	1	2	3	4	5	0	100
Perguntas	Nunca	Raramente	Normalmente	Frequentemente	Sempre	Não se aplica	sem resposta
1. Sinto muito cansaço e desânimo.	6	8	0	0	1	1	0
2. Sinto dores no corpo como tensão muscular.	3	5	1	4	2	2	0
3. Tenho dores de cabeça.	4	12	0	0	1	0	0
4. Sinto fôlego no corpo.	10	4	0	1	1	1	0
5. Tenho falta de auto-estima.	14	1	1	0	0	1	0
6. Sinto tristeza e angústia.	8	6	0	1	0	1	0
7. Tenho ansiedade.	4	6	2	1	2	2	0
8. Tenho raiva.	10	5	1	1	0	0	0
9. Tenho perda de memória.	13	3	0	0	0	1	0
10. Tenho medo de me expor.	8	5	2	1	0	1	0
11. Sinto vontade de fugir de certas situações.	9	3	0	0	1	4	0
12. Tenho falta de interesse.	13	0	0	0	0	4	0
13. Tenho mudanças de humor.	15	1	0	0	1	0	0
14. Tenho dificuldade de concentração.	12	3	0	0	1	1	0
15. Tenho pensamentos negativos.	15	0	0	0	0	1	1

Tabulação 2 – Dados Estresse no Trabalho

Fonte: Questionário aplicado pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

APÊNDICE D – GRÁFICOS

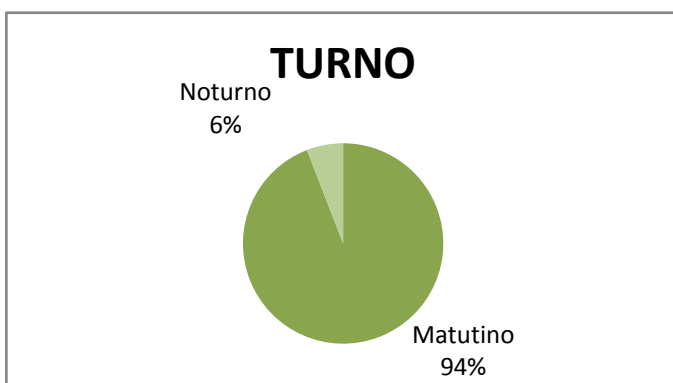


GRÁFICO 1 – Turno das Camareiras do Carlton Hotel

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

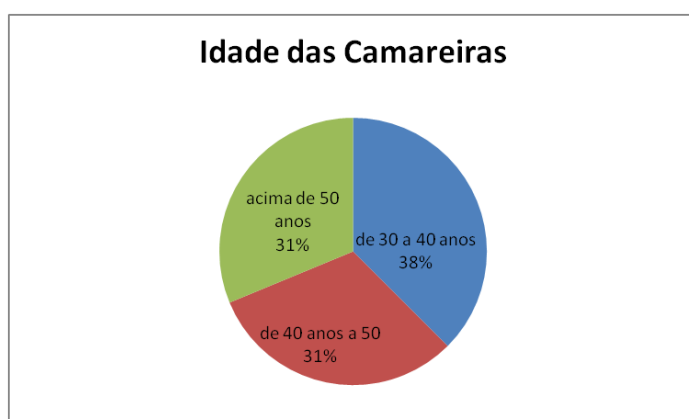


GRÁFICO 2 – Idade das Camareiras do Carlton Hotel

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

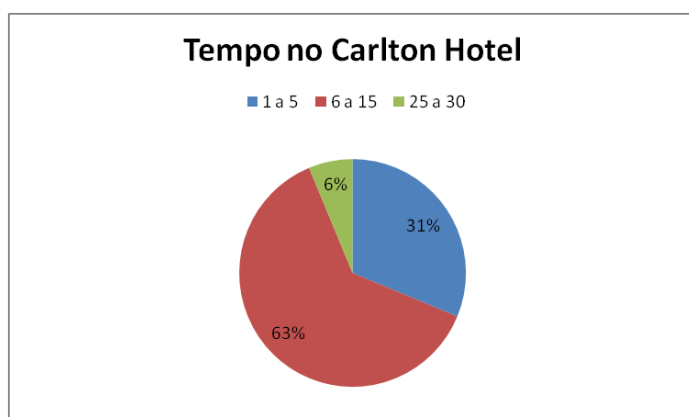


GRÁFICO 3 – Tempo Trabalhando no Carlton Hotel

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

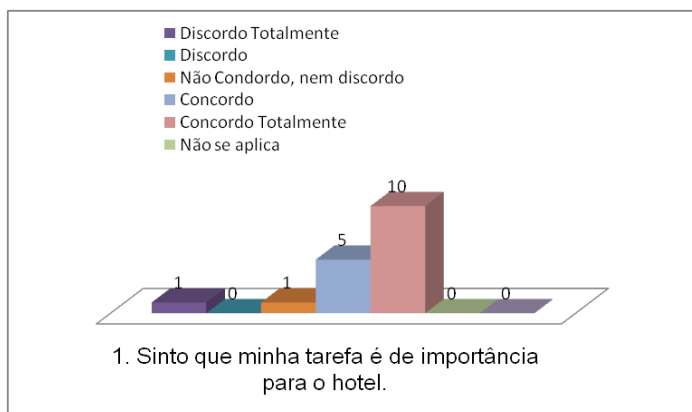


GRÁFICO 4 – Importância da Tarefa

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

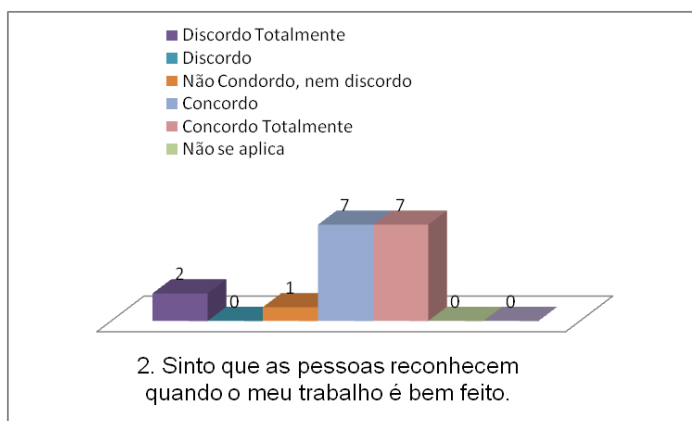


GRÁFICO 5 – Reconhecimento do Trabalho

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

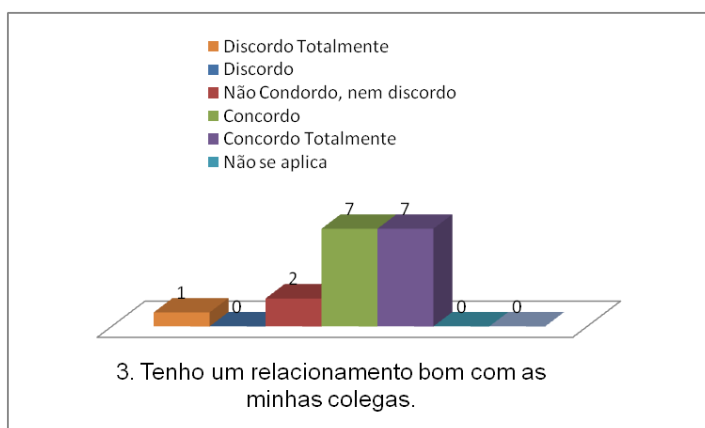


GRÁFICO 6 – Relacionamento com Colegas de Trabalho

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

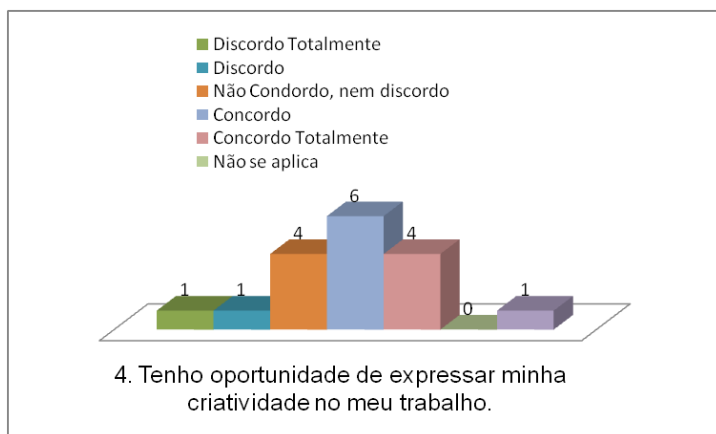


GRÁFICO 7 – Criatividade

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.



GRÁFICO 8 – Idéias Reconhecidas

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.



GRÁFICO 9 – Exposição de Idéias ao Supervisor

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

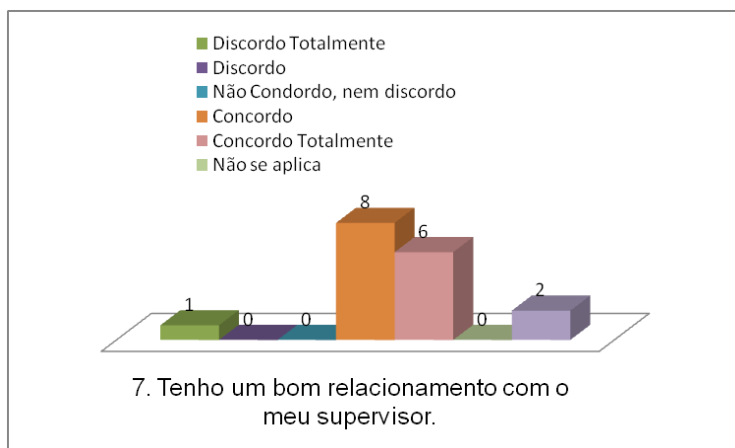


GRÁFICO 10 – Relação com o Supervisor

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

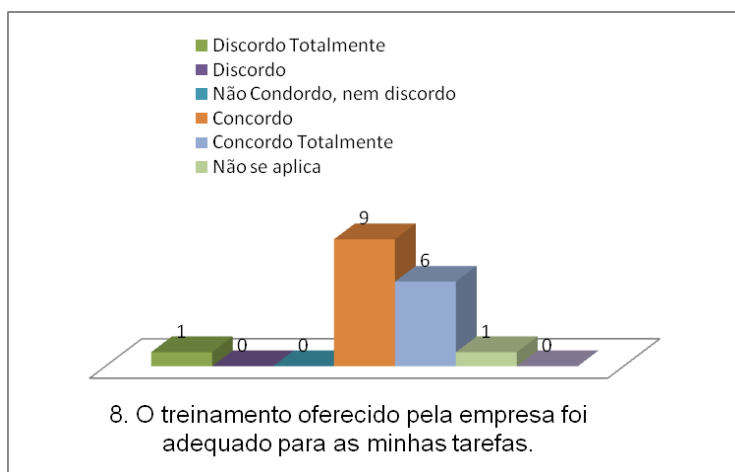


GRÁFICO 11 – Treinamento

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

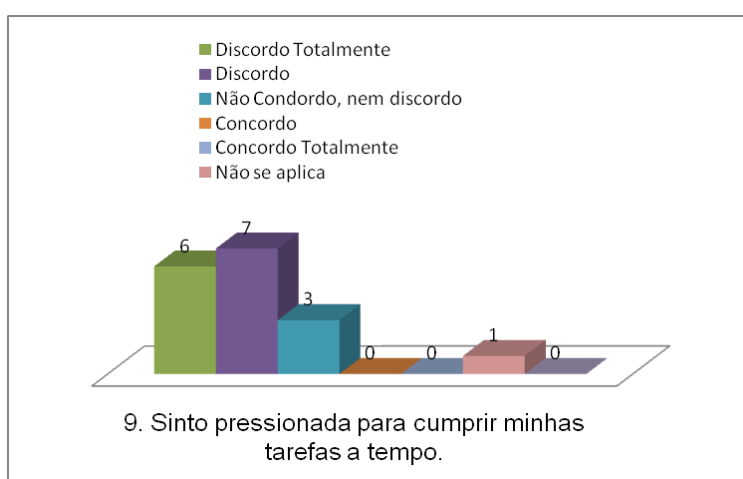


GRÁFICO 12 – Tempo para Tarefas

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.



GRÁFICO 13 – Tempo de Descanso

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

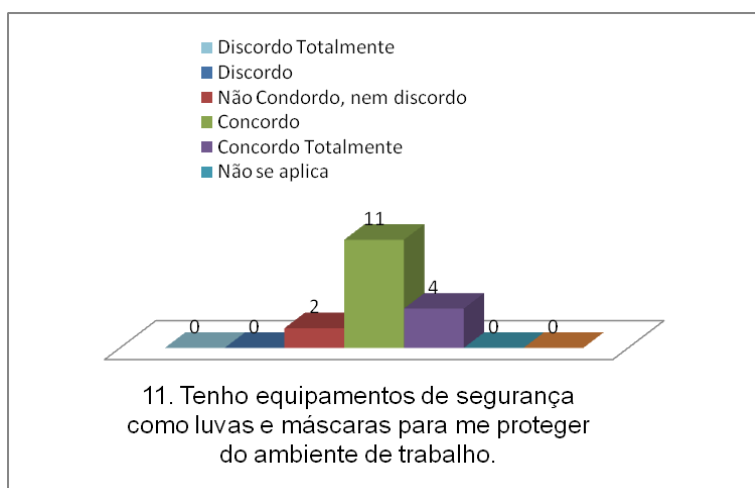


GRÁFICO 14 – Equipamentos de Segurança

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

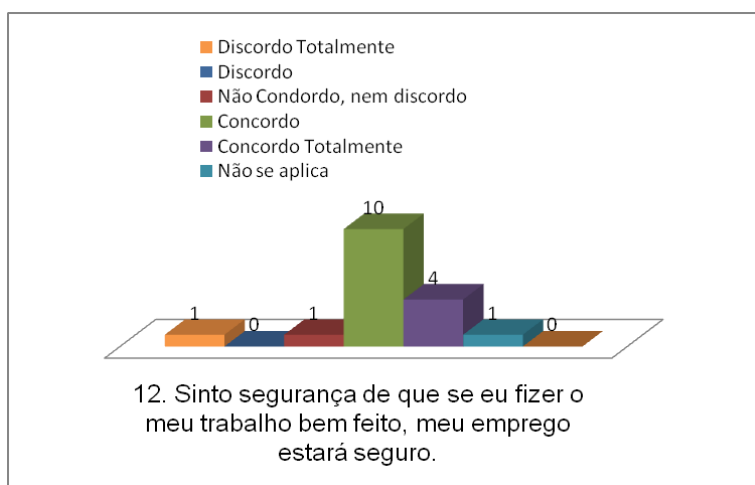


GRÁFICO 15 – Segurança do Emprego

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

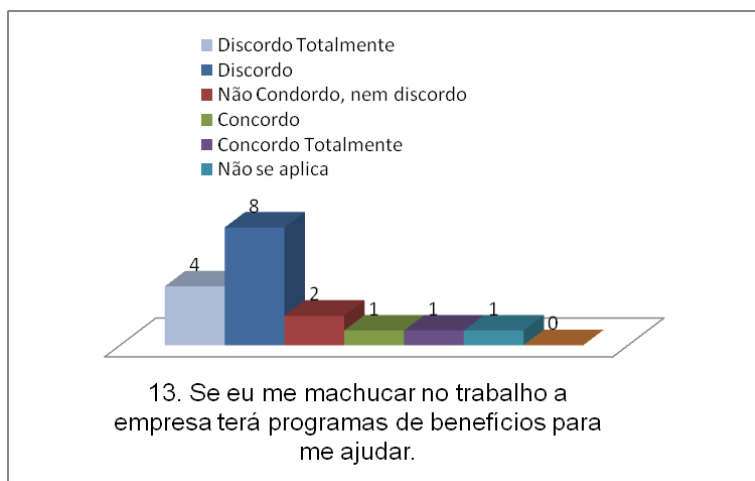


GRÁFICO 16 – Benefícios

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

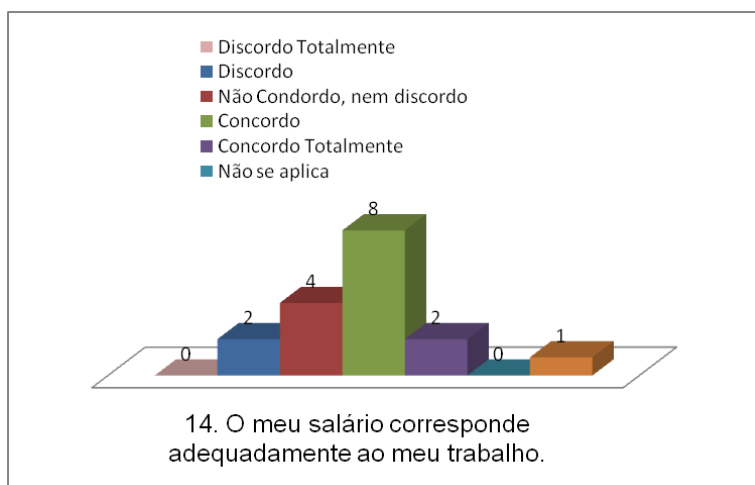


GRÁFICO 17 – Salário Adequado

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

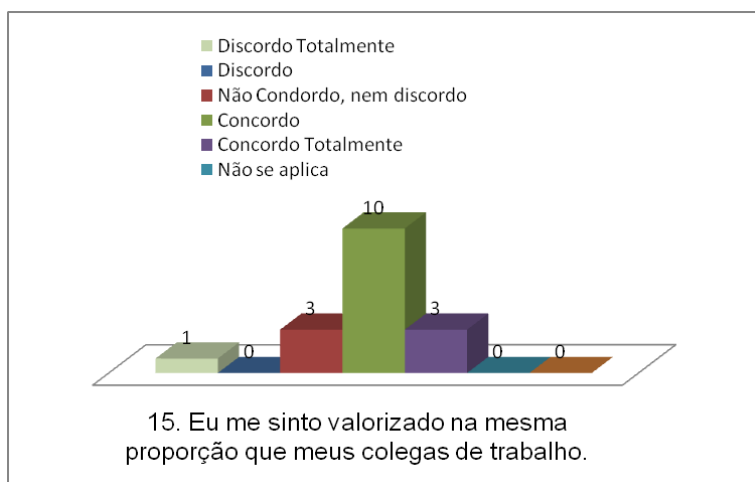


GRÁFICO 18 – Valorização

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

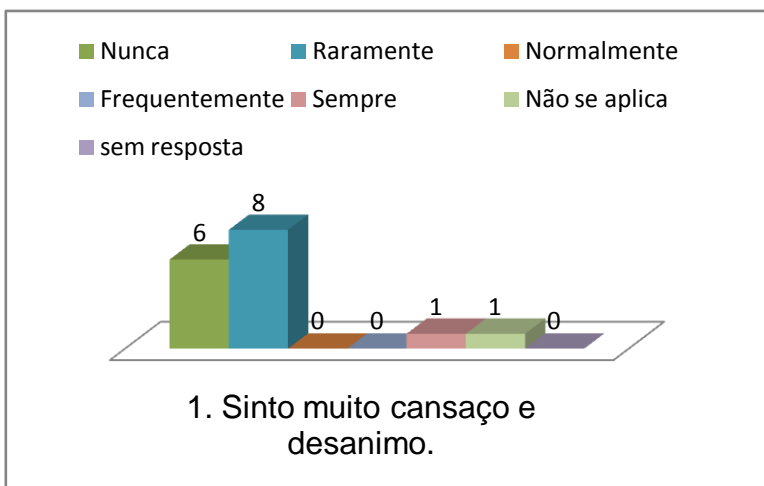


GRÁFICO 19 – Cansaço e Desânimo

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

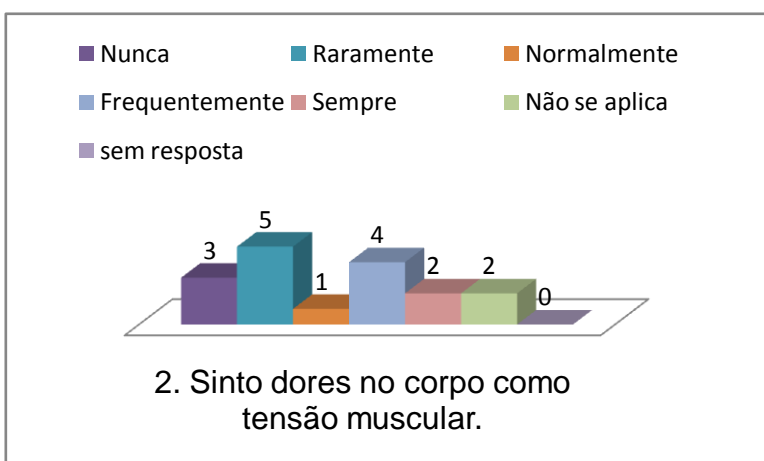


GRÁFICO 20 – Dores no Corpo

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

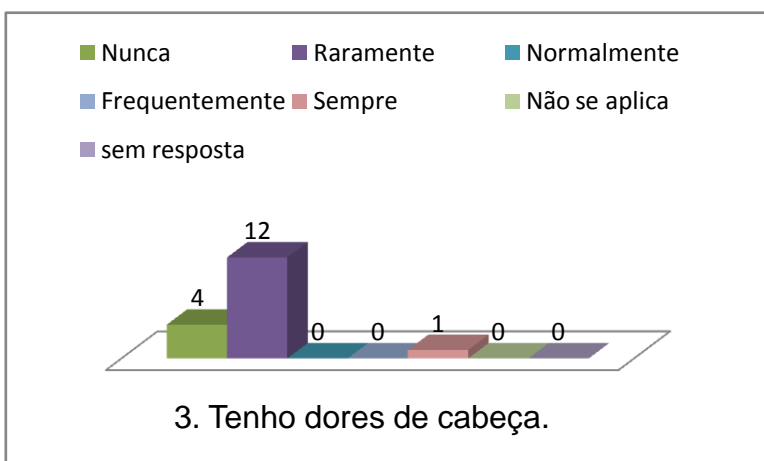


GRÁFICO 21 – Dores de Cabeça

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

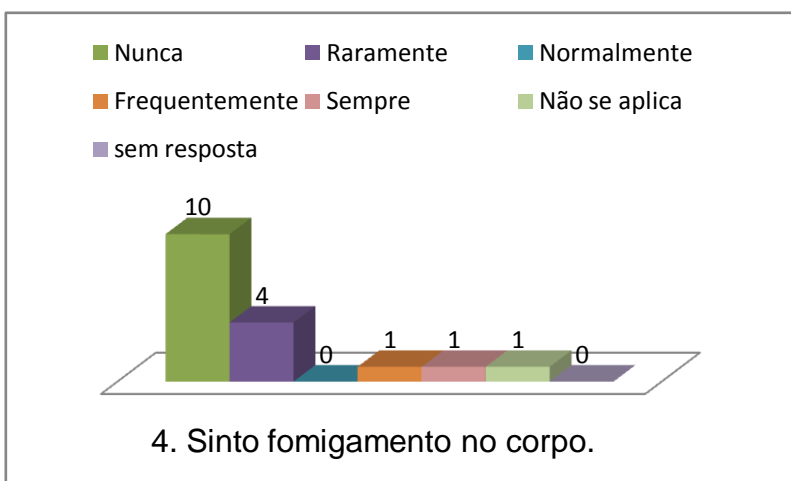


GRÁFICO 21 – Formigamento no Corpo

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

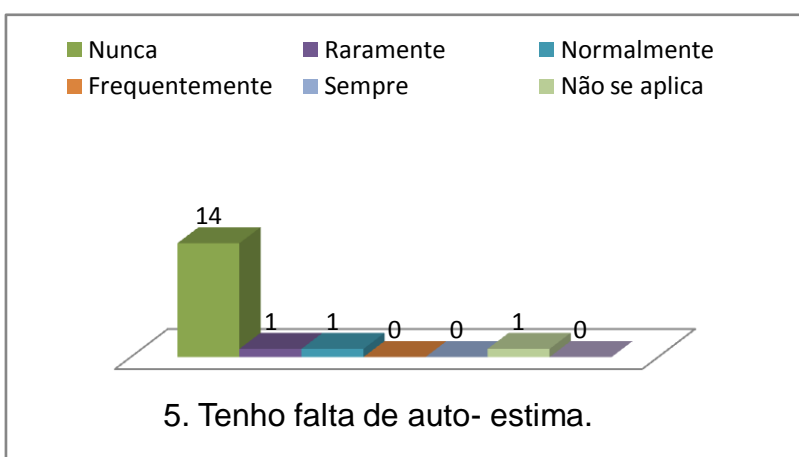


GRÁFICO 22 – Auto-estima

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

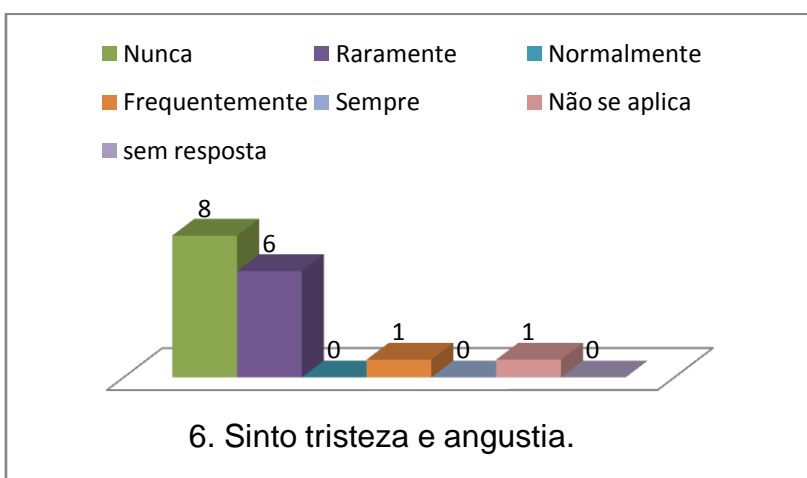


GRÁFICO 23 – Tristeza e Angustia

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

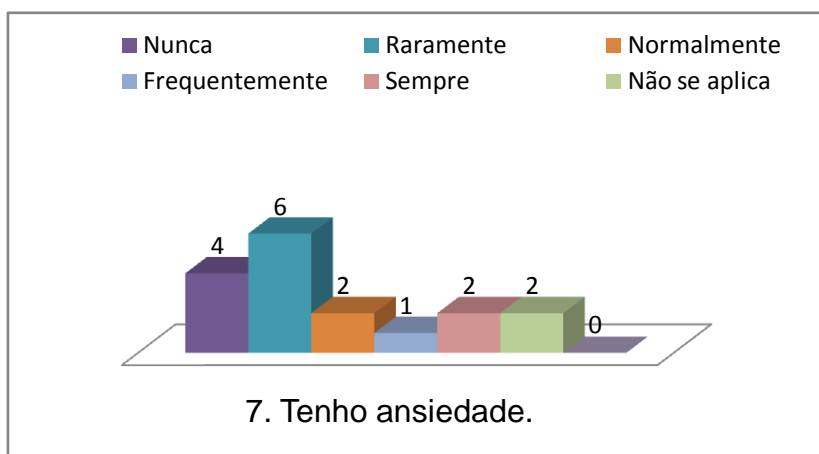


GRÁFICO 24 – Ansiedade

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

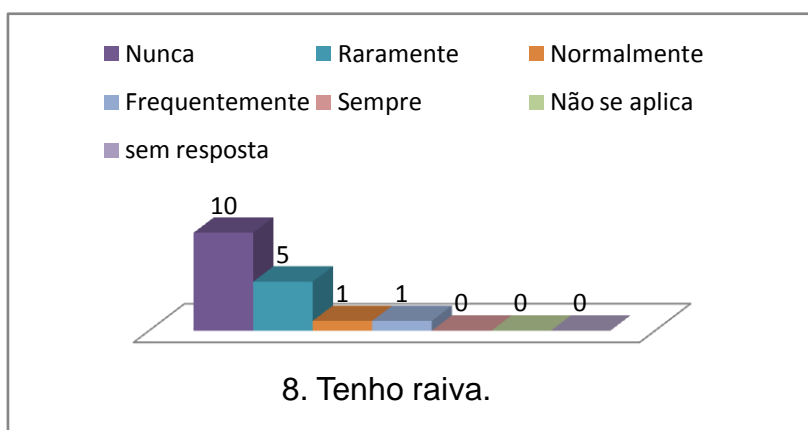


GRÁFICO 25 – Raiva

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

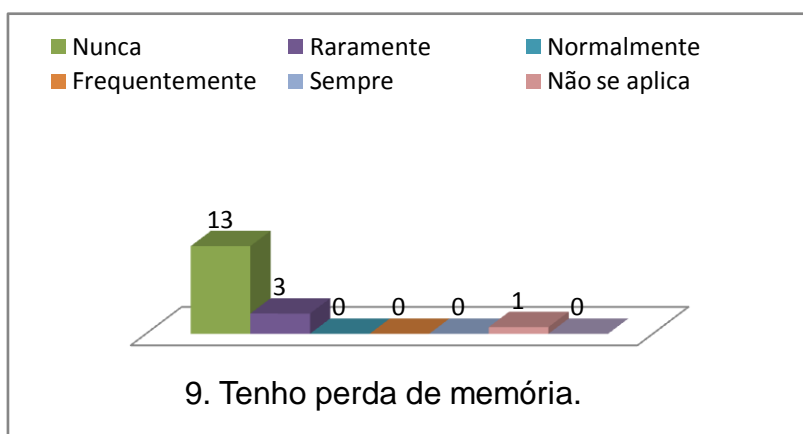


GRÁFICO 26 – Perda de Memória

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

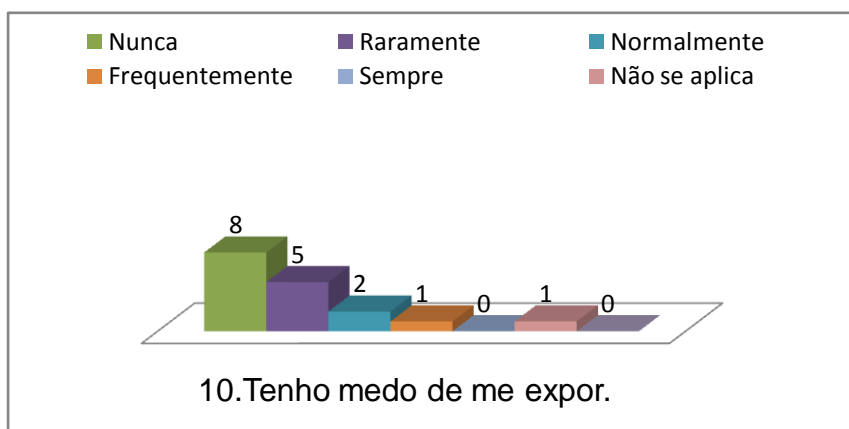


GRÁFICO 27 – Medo de Exposição

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

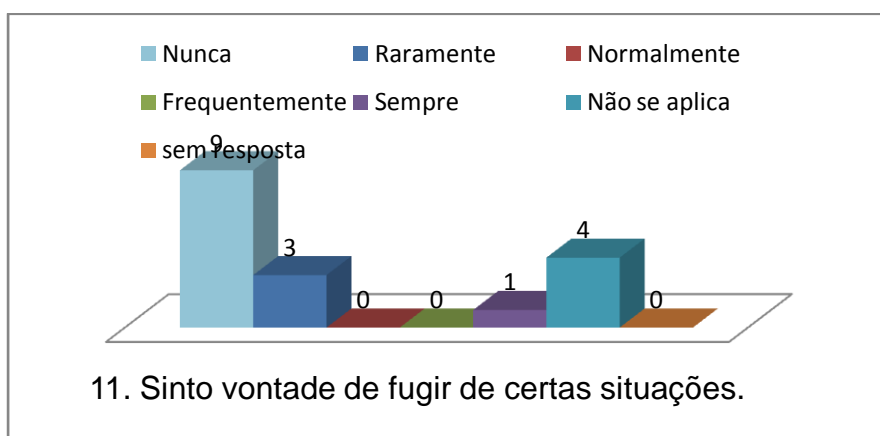


GRÁFICO 28 – Sentimento de Fuga

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

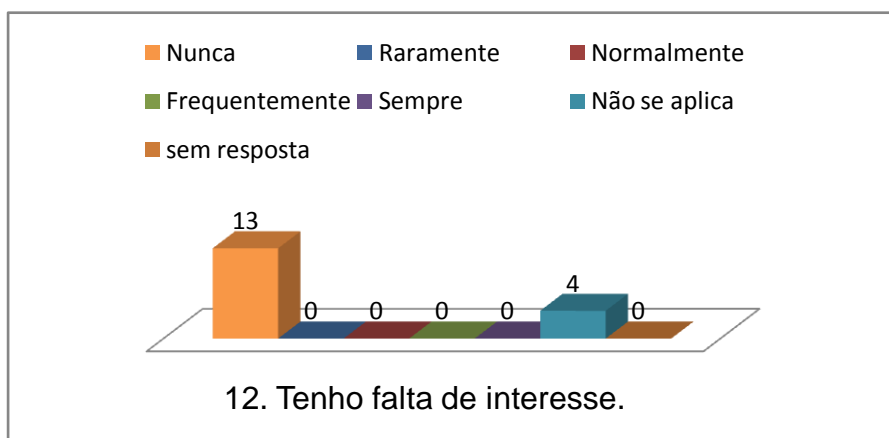


GRÁFICO 29 – Falta de Interesse

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

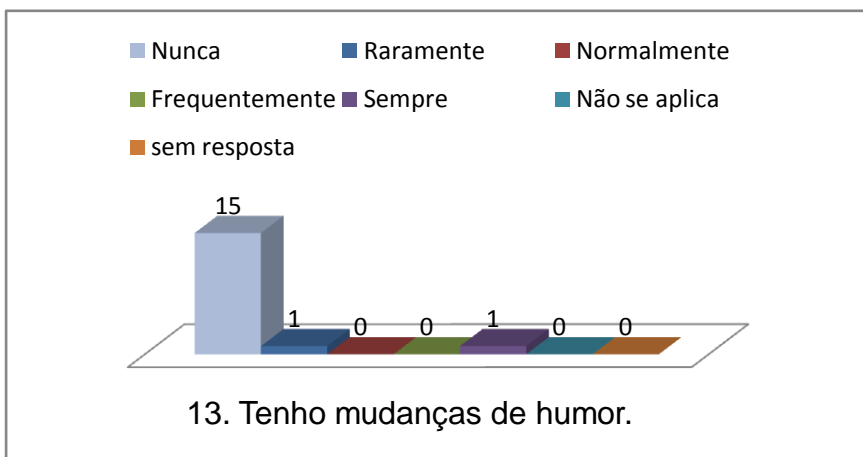


GRÁFICO 30 – Mudanças no Humor

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

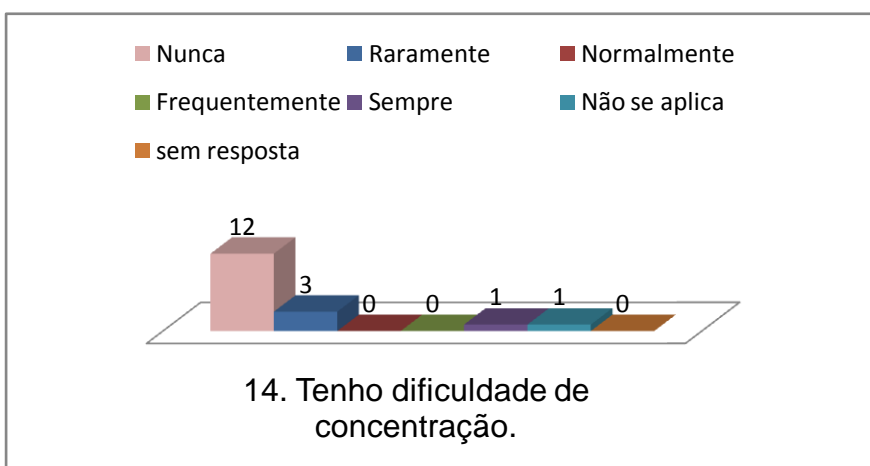


GRÁFICO 31 – Concentração

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.

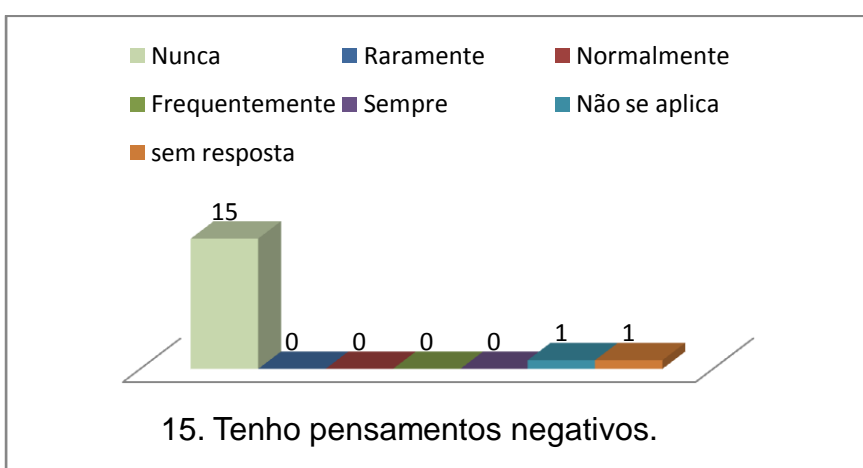


GRÁFICO 32 – Pensamentos Negativos

Fonte: Representação gráfica elaborada a partir dos dados dos questionários aplicados pela aluna Priscila Quinan Mokdissi, de monografia, em 27 de maio de 2009.